

## Share Access Between Teams

Be confident with world-class security and identify breach before they harm your business

NordPass

Open

Ibex **-0,11** | Euro Stoxx **0,21** | Dow Jones **-1,29** | Cac **0,27** | FTSE **0,11** | S&P **-1,37** | Nikkei **-2,28** | Nasdaq **-1,83**



# CincoDías <sup>45</sup>

EMPRESAS Y FINANZAS | MERCADOS | ECONOMÍA | COTIZACIONES | FONDOS Y PLANES | OPINIÓN

SUSCRÍBETE

INICIAR SESIÓN

## Empresas y finanzas

BANCA · TELECOMUNICACIONES · ENERGÍA · CONSTRUCCIÓN · MERCADO INMOBILIARIO · TURISMO · ÚLTIMAS NOTICIAS

CRÓNICA DE LA BOLSA

El Ibex suaviza las caídas tras volver a crecer el sector servicios español

TECNOLOGÍA >

## Covisian apuesta por la IA y el metaverso para impulsar el 'contact center' del futuro

Abre un centro de innovación en Turín para crear soluciones que ofrezcan más valor a sus clientes. Busca diferenciarse y no competir solo en precio



MARAM JIMÉNEZ  
Madrid · 30 SEPT 2023 · 05:15 CEST



Demostración del servicio de atención al cliente en el metaverso en el centro de innovación de Covisian en Turín.

Covisian, la multinacional que opera *contact center* para BBVA, Telefónica, Vodafone, Endesa o Zara, ha abierto un centro de innovación tecnológica en Turín (Italia) donde trabajan en lo que auguran va a ser el *contact center* del futuro "para revolucionar la forma en la que las empresas se relacionan con sus clientes".

El centro es un espacio dedicado al I+D y a la puesta en marcha de soluciones para mejorar tanto la experiencia de los clientes como la eficiencia operativa. Además, servirá como epicentro para la creación de nuevas estrategias, procesos y tecnologías que impulsarán la evolución de la [gestión de clientes a nivel global](#).

En una visita a las instalaciones, los responsables de Covisian muestran su clara apuesta por tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial generativa y el metaverso para alcanzar su objetivo. La compañía, que realiza más de un millón de interacciones con clientes finales al día, espera un aumento exponencial de dichas interacciones, pero con un servicio más personalizado y eficiente, gracias sobre todo a la aplicación de la IA generativa.

"La innovación es parte de nuestro ADN y este centro nos permitirá impulsar la tecnología de vanguardia para nuestros clientes", aseguró César López, CEO del Grupo Covisian en España y Latinoamérica, mercados donde la compañía planea superar los 200 millones de facturación y 20 millones de ebitda este año. A nivel global, el grupo, con más de 46 oficinas, 150 clientes activos y una plantilla de más de 23.000 personas (7.000 en España), factura 400 millones.

López destacó que con este centro buscan diferenciación, "porque Covisian, frente a otras empresas del sector que están sufriendo una fuerte crisis por pelear solo en precio, quiere crecer aportando valor a los clientes y mejorando su cuenta de resultados".

Fabio Sattolo, chief people and technology officer del grupo, resaltó que Covisian es sobre todo una compañía tecnológica. Apuntó que, aunque es cierto que muchas consultas sencillas en los *call centers* se están automatizando, "nuestra apuesta es humanizar el servicio". "Con la IA generativa no pretendemos eliminar a los operadores, que sí deberán cambiar su rol (algo que haremos con formación). Queremos potenciar su papel, que se establezca una cooperación entre las personas y la IA y poder resolver eficazmente cualquier consulta de los clientes. Además, nuestra herramienta de IA generativa podrá decir al operador en tiempo real que proponga una oferta al cliente [en función de su perfil] o indicarle que ha olvidado algún procedimiento. Este mix de tecnología-operador nos permitirá dar una mejor respuesta a los clientes finales y ayudar a nuestros clientes [las empresas] a no perder oportunidades en la interacción. Y todo, mientras nosotros ganamos en eficiencia", dice el directivo.

Covisian, que ha desarrollado una plataforma tecnológica propietaria y varias herramientas de software para gestionar sus equipos y llevar a cabo la atención al cliente, da a sus operadores 2.000 millones de horas de formación al año. Sus responsables explican cómo el grupo está contratando **nuevos perfiles más tecnológicos**: programadores, ingenieros... para acelerar su apuesta por estas nuevas tecnologías.

El grupo italiano también ha lanzado Avatar GPT para ofrecer el servicio de atención al cliente en el [metaverso](#). Su Avatar Customer Care permite a los operadores interactuar con los clientes a través de avatares que pueden replicar de forma realista sus expresiones faciales y movimientos corporales. La solución, que los clientes pueden utilizar con un ordenador, tableta o móvil (no necesitan un casco de realidad virtual para democratizar la solución), ofrece una experiencia interactiva e inmersiva que, según la empresa, mejora la comunicación y permite una respuesta personalizada.

En el centro, los responsables de Covisian muestran un proyecto llamado **Casa electrificada desarrollado para Enel**. "Hemos creado un entorno virtual en el que los usuarios pueden instalar placas solares, estaciones de recarga de coches, calderas... y ver en tiempo real cuánta energía generarían en función de los paneles que pongan, cuánto consumirían y cuánto deberían pagar. Y podemos hacerles un presupuesto personalizado sin salir de este entorno virtual", explica López.

La aplicación de esta tecnología es múltiple. Por ejemplo, para un *retail* de moda pueden generar una tienda 3D donde los clientes se pueden probar ropa en su avatar. Allí podrán hablar con un operador (avatar) especializado de Covisian que le dará apoyo y responderá a sus preguntas, apoyándole en todo lo necesario para realizar la transacción con éxito. También pueden recrear una oficina bancaria o de seguros donde el cliente puede recibir información sobre diferentes productos, intercambiar documentos e incluso firmar un contrato.

López aclara que atención al cliente en el metaverso se puede aplicar a todo: **informaciones, ventas, compras, recobros...** "todo lo que podemos gestionar con todos los canales que ya existen. El metaverso", insiste, "es un canal añadido, que ofrece funcionalidades enriquecidas, pero no va a sustituir a los otros".

"La ventaja del metaverso frente a una videoatención es que no hay intrusión en la privacidad. No veo a mi interlocutor con la cámara abierta. Veo un avatar. Pero, además, es un sistema empático, porque el cliente y el operador se ven (aunque sean avatares) y **hablan naturalmente, mediante la voz**", dicen los responsables de Covisian, que destacaron que la empresa cuenta con dos versiones de Avatar Customer Care. En la primera, hay humanos que contestan (bajo el aspecto de un avatar) y en la otra es la IA de ChatGPT la que está detrás.

Sattolo admite riesgos ligados al uso de la IA generativa. Se refiere a lo que en el argot del sector se denominan **"alucinaciones de la IA"** (las respuestas no coherentes o incorrectas que pueden dar cuando se les hace alguna consulta y generan un texto. Para mitigar este riesgo, asegura, Covisian entrena a su IA generativa con las informaciones de la propia compañía. "Además, vamos a poner en marcha un modelo de control con personas especializadas que controlarán la calidad de las respuestas y pueden intervenir sobre los datos".

La compañía ha hecho desarrollos con el Politécnico de Milán y otros clientes, con muy buenos resultados. "Pero estamos trabajando mucho para que las respuestas que se den a los clientes sean correctas", continúa el ejecutivo, que insiste en lo importante de poner siempre personas detrás. "Solo uniendo personas y la IA se va a dar valor a esta tecnología, que va a impactar en todos los sectores".

Sigue toda la información de **Cinco Días** en [Facebook](#), [X](#) y [LinkedIn](#), o en [nuestra newsletter](#) *Agenda de Cinco Días*

LA AGENDA DE CINCO DÍAS  
Las citas económicas más importantes del día, con las claves y el contexto para entender su alcance

Comentarios Normas >

Más información

Digi Spain perdió 6,45 millones en 2022 por la inversión y los costes derivados del crecimiento

SANTIAGO MILLÁN | MADRID

Aliexpress se alía con WIZink para lanzar en España su primera tarjeta de crédito en Europa

MARAM JIMÉNEZ | MADRID

ARCHIVADO EN  
Empresas · Inteligencia artificial · Metaverso · Tecnología 3D · Tecnología · Avatar · BBVA · Telefónica · Vodafone · Endesa · Enel · Zara

Se adhiere a los criterios de Más información · Si está interesado en licenciar este contenido contáctese con [ventascontenidos@prisamedia.com](mailto:ventascontenidos@prisamedia.com)

CONTENIDO PATROCINADO Taboola Feed

<p>Proteggil tuo mondo digitale.</p> <p>BITDEFENDER</p>	<p>Questa proteina causa il rapido invecchiamento della pelle dopo i 35 anni</p> <p>GOLDENTREE.IT   Scopri di più</p>	<p>Il medico informa: "Per una pancia piatta c un fegato pulito fai questo og... mattina"</p> <p>GOGOLDENTREE.IT   Scopri di più</p>
---	---	--

Y ADEMAS...

<p>Espinosa deja Vox y le recuerdan este mensaje d...</p> <p>CADENA SER</p>	<p>'The Guardian' se rinde ante Pedro Sánchez: "Es...</p> <p>CADENA SER</p>	<p>Carlos Iturza comunica su adiós a Feijóo</p> <p>AS</p>
---	---	---